

◆改善事例 株式会社アニメイト(アニメイトオンラインショップ)に対する申入れ

事業者名:株式会社アニメイト

事業内容:アニメ・コミック・ゲーム等のサブカルチャーグッズのインターネット通販事業

申入対象:オンラインショップの利用規約

申入開始日:2018(平成30)年12月18日

申入終了日:2020(令和2)年2月18日

対象条項と申入れ根拠条文(消費者契約法につき「法」という。):

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1 規約8条(損害賠償免責条項) | ←法8条1項1号, 同3号 |
| 2 規約18条2項(親権者の同意を擬制する条項) | ←民法5条(強行規定違反) |
| 3 規約25条2項・4項1号(返品・交換に係る条項) | ←法10条 |
| 4 規約28条(専属的合意管轄) | ←法10条 |

	Cネット東海の主な申入れ内容	回答(結果)
1	<p>◆規約第8条 免責事項</p> <p>「1. 当社は、本サービスの内容および利用者が本サイトを通じて知り得る情報等について、その完全性、正確性、有用性等に関し、いかなる責任も負いません。</p> <p>2. 本サイトに掲載されている情報、画像およびリンク等を利用することにより、利用者の機器等に損害が発生した場合、またはウイルスに感染した場合等について、当社はいかなる責任も負いません。」</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>消費者契約法第8条第1項第1号及び同第3号に適合する条項への改定。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>本各条項によれば、事業者の債務不履行又は不法行為によって、事業者が運営するオンラインショップが提供するサービスの利用者に損害が生じた場合でも、その損害の賠償責任を一切負わないこととなるため無効となる(法8 I ①・③)。</p>	<p>次のとおり改訂された</p> <p>「1. 当社は、本サービスの内容および利用者が本サイトを通じて知り得る情報等について、その完全性、正確性、有用性等に関し、<u>責任を負いかねる場合がございます。</u>」</p> <p>2. 本サイトに掲載されている情報、画像およびリンク等を利用することにより、利用者の機器等に損害が発生した場合、またはウイルスに感染した場合等について、<u>当社は責任を負いかねる場合がございます。</u></p> <p>3. 本条前二項の規定に基づき、利用者は<u>ご自身の責任において本サイトを利用するものとし、ただし、当社の故意または重過失に起因して問題が発生した場合はこの限りではなく、また、その他の当社による過失に起因して問題が発生した場合、当社は直接かつ通常の損害の範囲についてのみその責任を負うものとし、</u>」</p>
2	<p>◆規約第18条 ご注文と成約</p> <p>「2. 未成年者のご注文については保護者の責任において行動されたものとみなします。」</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>条項の削除</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>未成年者による注文は、法定代理人の同意を得て行われたとみなされ、取り消すことを一切認めない趣旨であれば、強行法規である民法5条2項に反する。</p>	<p>次のとおり改訂された</p> <p>「2. <u>会員が未成年者の場合は、必ず保護者、親権者などの法定代理人の同意(本規約への同意を含みます)を得た上で本サイトを利用するものとし、商品の注文についても同様とします。</u>」</p>
3	<p>◆規約第25条 返品・交換等</p> <p>「2. 当社のミス、または不良品の場合は返品・交換を承らせていただきます。</p>	<p>(1) 規約25条2項は次のとおり改訂された</p> <p>「2. <u>商品に不具合等が発見された場合は、以下の通り、商品の返品・交換等を承りま</u></p>

<p>この場合の返品・交換期限は、商品到着後7日以内に当社の指定する方法により当社に通知するものとし、当社は良品もしくは代替と交換、これに応じられない場合は、相当金額を返金するものとなります。当該商品の返送および再送に要する送料等は、当社負担とします。」</p> <p>「4. 以下に該当する場合は、商品到着後7日以内であっても返品・交換には応じかねますのでご注意ください。</p> <p>1. 開封済みの場合」</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>(1) 本規約25条2項を、消費者の権利を不当に制限しないように改定。</p> <p>(2) 本規約25条4項1号の削除。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>(1) 本規約25条2項について</p> <p>商品が不良品又は誤発送の場合、商品到着後わずか7日以内に貴社所定の方法で通知しなければ、その瑕疵等の内容や程度に関わらず一律に、返品・交換を認めないとしており、民法上規定されている消費者の権利を著しく制限し、消費者の利益を一方的に害しているため無効となる(法10)。</p> <p>(2) 本規約25条4項1号について</p> <p>開封して初めて不良品又は誤発送であることが判明した場合でも、貴社は一切返品・交換に応じないことになるが、封がされている場合、開封しないと不良品かどうか分からないことがほとんどであるため、封がされた商品について返品・交換ができる場合が極めて限定される。これは、消費者の権利を著しく制限するものであり、消費者の利益を一方的に害しているため無効となる(法10)。</p>	<p>す。ただし、当該不具合がお客様の責に帰すべき事由によるものであった場合には、この限りではありません。</p> <p><u>1. 注文した商品と異なるものが届いた場合、商品の数量が異なる場合、商品に明らかな不良が発見された場合、お客様は商品到着後7日以内に当サイトの指定する方法により当サイトに通知するものとし、良品もしくは代替との交換、これに当社が応じられない場合は、相当金額を返金するものとなります。当該商品の返送および再送に要する送料等は、当社負担とします。</u></p> <p><u>2. 前号の規定にかかわらず、お客様が一見して分からない商品の不良等を発見し、当該商品の返品・交換を希望する場合は、商品到着後30日以内に当サイトの指定する方法により当サイトに通知するものとし、その後、前号の規定に準じて返品・交換等の対応をいたします。」</u></p> <p>(2) 規約25条4項1号の「開封済みの場合」は削除され、次のとおり改訂された。</p> <p>「4. 以下に該当する場合は、<u>本条2項第1号に規定する商品到着後7日以内</u>であっても返品・交換には応じかねますのでご注意ください。</p> <p>1. <u>使用済みの場合</u>」</p>
<p>4 ◆第28条 管轄裁判所</p> <p>「2. 前項の規定にも関わらず、協議によっても解決しない場合には、横浜地方裁判所または横浜簡易裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。」</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>同条項の削除</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>民事訴訟法5条の適用による場合に比し、消費者の権利を一方的に制限する内容となっており無効となる(法10)。</p>	<p>以下の理由により、削除しない。</p> <p>同条項のような専属的合意管轄を定めることは当事者の公平を害しない旨の判断をした裁判例があり、その判断に合理性があると考えている。</p>